



信息管理

预订须知

消息通知

平台公告

意见反馈

自助服务



首页



预定



订单



服务



资料



资金



深航关于团体旅客疫情退改的使用规范及说明的通告

公告类型： 业务公告

发布人： 刘艳

发布日期： 2022-12-7

有效期始： 2022-12-7

有效期止： 2023-12-6

各销售单位：

为提升客户感知，保障受疫情影响下团体客群更好的安排出行计划，现针对团体客群疫情保障进行规范，具体如下：

一、适用范围

适用于深航销售平台销售的由深航实际承运的国内航线团体旅客。

二、退改签规定

(一) 变更规定

1. 航班起飞前已取消客票订座的团体旅客，可在客票有效期内按照具体城市航线国内客票特殊处置方案的通告，团体旅客首次变更至同航程航班，免收变更手续费，但需收取票价差额。团体客票疫情变更票款多不退少补。再次提出变

更申请，需依据客票使用条件中的散客规定办理。

2. 按照《深航关于发布疫情类客票特殊处置负面清单的通告》，凭《旅客未乘机证明》等不适宜乘机证明材料的旅客在客票有效期内可以免费办理一次航班变更，变更至原客票旅行日当天及后续三天（含）内的航班，免收变更手续费、子舱位价差及淡旺季价差；如三天内无执飞航班，可顺延至最近一天的航班。变更至免改时间范围外的航班，免收变更手续费，但需收取票价差额。
3. 新开客票EI备注：团队客票疫情改期。

（二）签转规定

不允许变更航程及承运人。如团体旅客要求变更航程及承运人，建议团体旅客原客票回原出票地办理退票后另购新票出行。

（三）退票规定

1. 受疫情影响出行的团体旅客，可按照具体城市航线国内客票特殊处置方案的通告，在原出票地办理非自愿退票，免收退票手续费。



2. 已按变更规定办理过变更的客票，如无发生航班变动等其它符合非自愿退票情形，以新票退位时间为准计算退票费率，旧票按照团体旅客退票规定收取退票费，新票差价按照散客退票规定收取退票费。

(四) 其它说明

受疫情影响的团体旅客可接受团体内单人变更、退票不受团队最低人数限制，但均需按照具体城市航线国内客票特殊处置方案的通告为准。当团体旅客发起退改而总部还未发具体城市航线国内客票特殊处置方案的通告时，参考《深航关于发布疫情类客票特殊处置负面清单的通告》内容执行。

三、保障单位

深航客户服务中心（95361、4008代理人热线）、深航直属销售柜台。

四、文件生效

此通告自发文日起及时生效。

此通告。

深圳航空有限责任公司



2022年12月6日

📎附件1： [深航关于团体旅客疫情退改的使用规范及说明的通告.pdf](#)

关闭

关于深航销售管理平台 | 版权所有-深圳航空有限责任公司2020 - 2022 | 粤ICP备08115151号 | 视频教程
建议使用Chrome浏览器

